RER M T BUS Mode d'emploi

RER M T BUS

Mode d'emploi

RATP

SEPTEMBRE 2016

stif

Bienvenue sur nos lignes !

En fonction de vos besoins personnels de déplacements, nous vous proposons la formule qui vous convient le mieux en termes de tête de transport: Forfait ou Billet. Une fois sur notre réseau, merci d'en observer les règles d'usage. Vous devez être muni de votre titre de transport valable que vous validez sur les appareils de contrôle du métro, du RER, des bus et du tramway. Dans tous les cas, conservez-le en bon état pendant tout votre parcours.

Nous ferons tout pour que vous passiez un agréable moment jusqu'à votre destination.

Votre titre de transport peut être chargé sur une carte ou prendre la forme d'un coupon magnétique parfois associé à une carte nominative.

Les différentes cartes et les coupons magnétiques

La gestion de certains supports fait l'objet d'un traitement informatisé.
Pour obtenir la communication des données à caractère personnel vous concernant et, le cas échéant, exercer votre droit de rectification, reportez-vous au paragraphe « Exercice du droit d'accès » de cette affiche pour en connaître la procédure.

La carte Navigo
La carte Navigo est un support qui permet le chargement des forfaits Navigo (Mois et Semaine), Navigo Solidarité et Navigo Gratuité, des droits à la Tarification Navigo Solidarité et Améthyste. Réservée aux Franciliens ou aux personnes travaillant en Ile-de-France, elle est obtenue soit immédiatement en agence commerciale et comptoir club (liste disponible sur ratp.fr rubrique « Me déplacer »), soit dans un délai de 3 semaines sur le site Internet navigo.fr ou par correspondance (formulaire disponible dans les stations et gares). Dans ce cas, vous la recevez directement à votre domicile.

La carte Navigo Découverte
La carte Navigo Découverte est un support par carte à puce qui permet le chargement des forfaits Navigo (Mois et Semaine). Elle est obtenue immédiatement dans toutes les stations, gares et chez les commerçants agréés, sans constitution de dossier, moyennant un règlement de 5 €*.
La carte Navigo Découverte n'est valable qu'associée à la carte nominative transport portant votre nom, prénom, photo et le même numéro que la carte. Son utilisation est strictement personnelle. Lors d'un contrôle, la carte Navigo Découverte associée à la carte nominative doivent être présentées ensemble.
Avant la première utilisation vous devez coller votre photo d'identité, inscrire sur la carte nominative, vos nom, prénom et signature et rabattre la pellicule de protection sur celle-ci.
**Ce montant est susceptible d'évoluer. Vous trouverez le montant actualisé sur le site Internet ratp.fr ou à un des points de contact RATP.*

La carte Navigo Annuel
La carte Navigo Annuel permet le chargement du forfait Navigo Annuel, ainsi que des forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine. Elle est obtenue dans une agence commerciale, un comptoir club (paiement exclusivement par CB) ou par correspondance lors de la souscription au forfait (en renvoyant un formulaire disponible dans les stations et gares ou directement en ligne sur navigo.fr).

La carte Navigo imagine R
La carte Navigo imagine R permet le chargement du forfait imagine R (scolaire ou étudiant). Elle est obtenue uniquement par correspondance lors de la souscription au forfait imagine R (formulaire disponible dans les stations et gares).

Les coupons magnétiques
Certains titres de transport se présentent sous la forme d'un coupon magnétique. Ce dernier peut être nominatif.

Le service après-vente des supports

Votre carte ne fonctionne pas
- En agence commerciale et comptoir club, en cas de dysfonctionnement avéré, votre carte sera immédiatement remplacée.
- Au guichet ou en comptoir d'information un diagnostic de votre carte pourra être effectué. En cas de dysfonctionnement, soit il vous est remis, en échange de celle-ci, un titre de dépannage correspondant au forfait chargé sur votre carte, soit vous devez acheter un titre de transport. Dans les deux cas, nos agents vous indiqueront comment la remplacer.

Votre coupon ne fonctionne pas
Présentez-vous à un guichet, comptoir d'information. Si cela est nécessaire, il vous est gratuitement remplacé.
Pour éviter la démagnétisation de vos coupons, nous vous recommandons de ne pas les ranger à proximité d'un aimant (fermetures de sacs à main, étui à lunettes, boutons aimantés, agenda, etc.).

Vous avez perdu ou vous vous êtes fait voler votre carte
Uniquement le jour même, vous pouvez vous adresser à un guichet pour savoir si votre carte n'a pas été retrouvée sur le réseau.

- *Carte Navigo*

Présentez-vous dans une agence commerciale ou un comptoir club pour un remplacement immédiat de votre carte Navigo. **Cette nouvelle carte vous sera forfaitairement facturée 8 €.**

Attention : si la perte ou le vol a lieu le jour même du chargement du forfait, le titulaire ne peut obtenir son remplacement que le surlendemain et ne peut prétendre au remboursement des titres de transport achetés pour voyager entre la date de la perte ou du vol et la reconstitution du forfait sur la nouvelle carte Navigo.

- *Carte Navigo Découverte*

Ni la carte ni son contenu ne sont remplacés ou remboursés. En cas de perte ou de vol de la seule carte nominative, vous pouvez obtenir auprès de la carte Navigo Découverte correspondant au numéro de la carte nominative. Vous devez vous procurer une nouvelle carte et charger un nouveau forfait.

- *Carte Navigo Annuel*

Présentez-vous dans une agence commerciale ou un comptoir club pour faire remplacer votre carte et recharger son contenu. Son remplacement est gratuit mais limité à 2 fois maximum par an.
Vous pouvez également déclarer la perte ou le vol à l'Agence Navigo annuel, sur navigo.com.

- *Carte Navigo imagine R*

Présentez-vous dans une agence commerciale pour un remplacement immédiat de votre carte et le rechargement de son contenu. **Il vous sera forfaitairement facturé 25 € non remboursable.** Vous pouvez également déclarer la perte ou le vol à l'Agence imagine R, sur navigo.com ou par téléphone au 34 24 (Service gratuit + prix appel). Vous recevrez alors votre nouvelle carte à votre domicile.

Attention :
- *le remplacement de la carte Navigo imagine R n'est possible qu'une seule fois par année de forfait.*
- *En cas de rachat ou de vol avec violence, le remplacement est gratuit sur présentation de l'original du dépôt de plainte auprès des services de police.*

Vous avez perdu ou vous vous êtes fait voler votre coupon
Le coupon n'est pas remplacé ou remboursé.

Retrouvez la liste et les adresses des comptoirs Club et des agences commerciales sur le Site Internet ratp.fr rubrique « Me déplacer » ou appelez le 34 24 (service gratuit + prix appel).

Les titres de transport

1. Les forfaits

D'une manière générale, les forfaits vous permettent un nombre illimité de voyages sur les réseaux RATP, SNCF Transilien et Optile (à l'exception d'Orlyval), dans les zones* que vous choisissez à l'achat. Pour ceux-ci le client est non seulement responsable de l'utilisation de son titre de transport, mais aussi de son chargement. Il est pas valable sur le réseau Orlyval.
Pour obtenir la communication des données à caractère personnel vous concernant et, le cas échéant, exercer votre droit de rectification, reportez-vous au paragraphe « Exercice du droit d'accès » de cette affiche pour en connaître la procédure.

Les forfaits sont d'utilisation strictement personnelle.
Si vous utilisez un titre de transport chargé sur une carte ou composé d'un coupon et d'une carte nominative (et, le cas échéant, d'un bulletin d'abonnement) et que vous n'êtes pas en mesure de présenter ces pièces lors d'un contrôle, votre forfait peut être résilié de plein droit par la RATP, ainsi qu'en cas d'utilisation frauduleuse.

Le forfait Navigo Annuel*
Si vous utilisez les transports en commun au moins 11 mois sur 12, le forfait Navigo Annuel répond avec souplesse à vos besoins. A tout moment vous pouvez changer les zones de votre forfait, le suspendre (pour deux mois minimum) ou le résilier. Les mois non utilisés ne sont pas dus. Attention, tout mois commencé est dû.
Le forfait est chargé sur une carte Navigo Annuel.

Où souscrire ?
Présentez-vous dans une agence commerciale ou un comptoir club (paiement par CB exclusivement). Votre carte Navigo Annuel vous est délivrée immédiatement. Vous pouvez également souscrire en ligne sur le site Internet navigo.fr ou par correspondance. Dans ce dernier cas, il vous suffit de compléter un formulaire de souscription (disponible dans les stations et gares), puis de l'adresser à l'adresse indiquée sur le formulaire. Votre carte Navigo Annuel chargée de votre forfait vous est adressée par courrier suivant les conditions générales d'utilisation.

Comment le régler ?
Le paiement du forfait Navigo Annuel est possible soit en une seule fois au moment de la souscription, soit par prélèvements automatiques mensuels sur un compte bancaire en 11 mensualités.

Pour plus d'informations, appelez le 34 24 (service gratuit + prix appel).
Ou consultez le site Internet navigo.fr.

Le forfait imagine R
Les forfaits imagine R scolaire et étudiant bénéficient d'un tarif unique, et permettent un accès illimité, toute l'année, à tout le réseau de transport Francilien.
Imagine R est un forfait annuel réservé aux jeunes résidant en Ile-de-France ayant au 1er septembre de l'année scolaire de souscription entre 12 et moins de 26 ans, fréquentant un établissement recensé par le ministère de l'Education nationale pour suivre une formation initiale de l'enseignement secondaire, une formation d'apprentis, ou un cursus de longue durée (> 350 h présentiel) destiné aux jeunes désocialisés ou en difficulté d'insertion. En sont exclus les élèves en contrat de professionnalisation.
Le forfait imagine R Scolaire est valable 13 mois à partir du 1er septembre pour une première souscription ou 12 mois à partir du 1er octobre lors d'un renouvellement du contrat. Attention, quelle que soit la date de souscription, le forfait est dû dans son intégralité.

Le forfait imagine R Étudiant est valable 12 mois et peut commencer au choix du client, au 1er du mois de septembre, octobre, novembre, décembre ou janvier de l'année scolaire de souscription. Le forfait est chargé sur une carte Navigo imagine R.

Avec imagine R, vous pouvez également profiter toute l'année, de tous les Bons Plans associés au titre de transport, en vous inscrivant sur imagine-r.com.

Comment souscrire ?
Uniquement par correspondance :
Retirez dans l'un de nos points de vente un dossier correspondant à votre statut (scolaire ou étudiant), et envoyez-le, complété avec les pièces justificatives, à l'adresse indiquée sur le dossier.
Lors d'une première souscription, vous recevez par courrier votre carte Navigo imagine R chargée de votre forfait. A la fin de la première année de validité, vous devez conserver votre carte.
Lors du renouvellement du contrat, vous recevez un courrier vous demandant de charger dans l'un de nos points de vente votre nouveau forfait sur la carte Navigo imagine R que vous possédez déjà.

Comment le régler ?
Le paiement du forfait imagine R est possible, soit en une seule fois au moment de la souscription, soit par prélèvements automatiques mensuels sur un compte bancaire en 9 mensualités (d'octobre à juin).
Attention : le poyeur doit être obligatoirement majeur.

Pour plus d'informations, appelez le 34 24 (service gratuit + prix appel).
ou consultez le site Internet imagine-r.com, rubrique «gérer mon forfait».

Les forfaits Navigo Mois* et Navigo Semaine
Les forfaits Navigo sont adaptés aux déplacements réguliers. Ils se déclinent en forfait mois (valable du 1er jour du mois à 0h00 au dernier jour du mois à 23h59) et en forfait semaine (valable du lundi à 0h00 au dimanche à 23h59).
Ces forfaits se chargent sur une carte Navigo ou sur une carte Navigo Découverte. Ils peuvent également être chargés sur une carte Navigo Annuel et imagine R. Plusieurs forfaits Navigo Mois et Semaine peuvent être simultanément chargés sur votre carte. Pendant la période de couverture simultanée, vous pourrez voyager sur l'intégralité des zones couvertes par les deux forfaits.

Où les charger ?
Les forfaits Navigo sont chargeables sur votre carte Navigo dans tous les points de vente RATP ainsi que chez les commerçants agréés RATP et sur certains distributeurs automatiques bancaires.

Quand les charger ?
La vente du forfait mensuel est ouverte dès le 20 du mois précédant le mois de validité, jusqu'au 19 du mois de validité. Celle du forfait hebdomadaire est ouverte du vendredi précédant la semaine de validité, jusqu'au jeudi inclus de la semaine de validité.

Les forfaits Améthyste*
Les forfaits Améthyste sont réservés aux anciens combattants et aux personnes handicapées et/ou âgées retraitées sous conditions de ressources ou de statut. Les forfaits Améthyste sont attribués par les Conseils départementaux ou la ville de Paris qui en instruisent les demandes. Une fois la demande acceptée, les forfaits Améthyste se chargent sur une carte Navigo (préalablement obtenue dans une agence commerciale, sur le site navigo.fr ou par correspondance) et ont une validité de 12 mois. Les chargements peuvent s'effectuer dans tous les points de vente RATP ainsi que chez les commerçants agréés RATP et sur certains distributeurs automatiques bancaires.
A l'exception de Filéo, les forfaits Améthyste permettent de circuler sur les mêmes réseaux qu'un forfait Navigo.
Pour tous renseignements complémentaires, le client doit s'adresser au Conseil départemental dont dépend sa commune de résidence.

Les Forfaits Solidarité Transport*
Les Forfaits Navigo Solidarité (Mois et Semaine) sont réservés aux Franciliens (ainsi qu'aux membres de leur foyer) bénéficiaires de la Couverture maladie universelle complémentaire (CMUC) et aux Franciliens titulaires de l'Allocation de solidarité spécifique (ASS) ne bénéficiant pas de la CMUC.

Les Forfaits Navigo Solidarité se chargent sur la carte Navigo comportant un droit Réduction Navigo Solidarité. Valables entre deux zones identifiées, ils se décliment en version mois (valable du 1er jour du mois à 0h00 au dernier jour du mois à 23h59) et en version semaine (valable du lundi à 0h00 au dimanche à 23h59).

Où les acheter ?
Les Forfaits Navigo Solidarité sont chargeables sur votre carte Navigo dans tous les points de vente RATP ainsi que chez les commerçants agréés RATP et sur certains distributeurs automatiques bancaires.

Quand les acheter ?
La vente du forfait mensuel est ouverte dès le 20 du mois précédant le mois de validité, jusqu'au 19 du mois de validité. Celle du forfait hebdomadaire est ouverte du vendredi précédant la semaine de validité, jusqu'au jeudi inclus de la semaine de validité.

Le Forfait Gratuité Transport
Les Franciliens allocataires du Revenu de solidarité active (RSA) sous conditions de ressources, et les titulaires Franciliens de l'Allocation de solidarité spécifique (ASS) ayant dépassé la Couverture maladie universelle complémentaire (CMUC), bénéficient, ainsi que l'ensemble des membres de leur foyer (à partir de 4 ans), d'un forfait Navigo Gratuité **à charger sur leur carte Navigo.**
Le Forfait Navigo Gratuité permet de voyager sur l'ensemble des zones 1 à 5. Il doit être renouvelé tous les trois mois, aussi longtemps que les droits sociaux sont reconduits.

Pour plus d'informations, sur les droits Solidarité Transport ou Gratuité Transport appelez l'Agence Solidarité Transport au 0800 948 999 (numéro gratuit depuis une ligne fixe).

** Le «dézonage»*
Les forfaits Navigo annuel / mois (zones 2-3, 3-4 et 4-5), Améthyste / Navigo Solidarité Mois peuvent permettre de circuler sur les 5 zones d'Ile-de-France les week-ends et jours fériés, les petites vacances scolaires de la Toussaint, de Noël, d'hiver et de printemps) et de mi-juillet à mi-août, à l'exception d'Orlyval.
La période de validité du dézonage s'étend du samedi 0h00 au dimanche 23h59 les week-ends. Pour les jours fériés, le dézonage débute à 0h00 et se termine à 23h59.

Le «Complément de parcours»
Les clients des forfaits Navigo annuel / mois (zones 2-3, 3-4 et 4-5), Améthyste et Navigo Solidarité (Mois et Semaine) désireux de voyager ponctuellement en dehors des zones de validité de leur forfait, peuvent acheter des «compléments de parcours ». Ce titre est chargé sur la carte sur le client et ne lui coûte que le complément correspondant à la part du trajet effectué en dehors des zones de validité de son forfait. Il est à usage immédiat : il doit donc être chargé dans la gare d'origine du parcours à effectuer (> 350 h présentiel) et ne peut pas être désactivé ou suspendu pendant trois heures. Ce titre est disponible uniquement à l'unité, en version plein tarif ou demi-tarif (pour les bénéficiaires de la Navigo Solidarité). Il ne permet pas de réaliser des allers-retours. Il n'est pas valable sur le réseau Orlyval, y compris Noctilien et T Zen, ainsi que le réseau tramway.

2. Les billets

Les billets sont valables une seule fois. Ils sont vendus à l'unité ou par carnet de dix, plein tarif et demi-tarif.

Le ticket t+
Le ticket t+ permet d'utiliser les modes de transport suivants :

Le métro et le RER dans Paris
Vous pouvez utiliser le ticket t+ sur l'ensemble du métro à Paris et en banlieue, ainsi que sur les lignes RER, dans Paris uniquement, **pendant deux heures à partir de la validation.**

Il vous permet de faire un voyage avec correspondances, par les cheminements autorisés.
Attention, particulairdé pour accéder à la Défense :
- Par le RER, vous devez utiliser un billet Origine–Destination pour cette gare ou un forfait incluant la zone 3.
- Par le métro (ligne 1), vous pouvez utiliser un ticket t+ ou un forfait incluant la zone 1.

Les bus et les tramways
Le ticket t+ est valable sur les réseaux RATP, SNCF Transilien et Optile. Un seul ticket t+ permet les correspondances bus-bus, bus-tram et tram-tram **pendant une heure trente entre la première et la dernière validation.**
Attention :
- *Celle-retour, ainsi que l'interruption et la reprise du trajet sur une même ligne, ne sont pas autorisés.*
- *Dans Orly-Bus, RoissyBus et Orlyval, le ticket t+ n'est pas valable.*
- *Sur les lignes 299, 350 et 351 de la RATP, le nombre de tickets t+ à valider varie en fonction de la longueur du trajet.*
- *Le ticket t+ est valable sans correspondance dans le Noctilien (voir conditions ci-dessous).*

Le ticket d'accès à bord, vendu à l'unité dans les bus, n'est valable que pour un trajet avec le bus dans lequel il a été acheté. Il ne permet pas la correspondance avec un autre bus, un T Zen ou un tramway.

Le funiculaire de Montmartre
Vous pouvez emprunter le funiculaire de Montmartre avec un ticket t+. Il vous permet d'effectuer un trajet (montée ou descente), sans correspondance avec le métro ou le bus.

Le réseau de bus Noctilien
Sur les bus Noctilien, vous effectuez un trajet sans correspondance avec un ticket t+ pour les deux premières zones empruntées, puis un ticket t+ par zone supplémentaire. S'il s'agit d'un trajet banlieue–Paris–banlieue sur une même ligne, validez autant de ticket t+ que de zones empruntées sans les compter deux fois.
A noter : la correspondance n'est pas admise entre deux bus Noctiliens.

Les billets Origine–Destination
Le billet Origine–Destination permet de réaliser un voyage entre deux gares du réseau ferré d'Ile-de-France.
Si une ou plusieurs stations du trajet est dans Paris, ce billet permet d'utiliser la correspondance métro et RER dans Paris.
Lorsque vous utilisez les lignes RER (RATP et SNCF) ou les lignes SNCF Transilien, vous achetez un billet dont le prix varie en fonction du parcours empruntés (Origine–Destination).
A noter :
- *Le billet Origine–Destination utilisé doit couvrir la totalité du trajet de gare à gare.*
- *Sur la ligne T2, uniquement entre la Défence et Issy-Val de Seine, il est possible d'utiliser des billets Origine-Destination permettant également les correspondances avec le métro et le RER.*

Les liaisons vers les aéroports
- Pour utiliser le liaison Orlyval, vous devez acheter un billet à destination spécifique incluant le tarif Orlyval. Ces billets sont vendus dans les stations de métro, les gares de RER et aux guichets RATP Orlyval des aéroports d'Orly.
- Pour OrlyBus ou RoissyBus (Paris–Denfert « Orly ou Paris–Opéra « Charles de Gaulle étoile) et bus), vous devez vous procurer un billet spécial en vente sur les distributeurs automatiques et à bord des bus de la ligne concernée.

Les droits à réduction et à gratuité

Les droits à tarif réduit
L'utilisation des billets à tarif réduit est réservée :
- Aux enfants de 4 à moins de 10 ans;
- Aux bénéficiaires de la Réduction Navigo Solidarité ;
- Aux titulaires d'une carte Famille Nombreuse de couleur bleue unique ment délivrée par la SNCF ;
- Aux groupes de collégiens ou lycéens (minimum 10) accompagnés d'un enseignant*.
- Aux groupes de jeunes de moins de 16 ans (minimum 10) et à leur accompagnateur*.
- Aux titulaires Franciliens d'une Carte d'Invalidité mention cécité;
- Aux titulaires d'une Carte d'Invalidité de l'ONAC** à simple barre bleue, à simple ou double barre rouge présentée seule, ou à double barre bleue présentée seule;
- Aux guides des titulaires d'une Carte d'Invalidité de l'ONAC** à double barre rouge ou bleue présentée seule ;
- Aux titulaires d'une Carte de Priorité mention mutilé ou réformé de guerre de la Préfecture de police.

** Cette réduction n'est pas valable dans les bus y compris T Zen et tramways. Groupement ou l'accompagnateur bénéficie également du demi-tarif.*
Au-delà de 10 jeunes, il peut y avoir un accompagnateur pour 10 au fraction de 10. Une demande de transport Groupe de jeunes, disponible dans nos espaces de ventes, doit être remplie. Elle ne constitue pas par elle-même un titre de transport mais seulement une justification du droit au tarif réduit pour le prix et les trajets indiqués. Lors d'un contrôle, elle doit être présentée en même temps que les billets à tarif réduit détenus par chacun des membres du groupe.

*** ONAC : Office national des anciens combattants*

Les droits à la gratuité
Certains voyageurs peuvent bénéficier d'une exonération du paiement :
- Les enfants de moins de 4 ans (sans occuper une place assise);
- Les porteurs du Forfait Navigo Gratuité;
- Les guides des titulaires d'une Carte d'Invalidité mention cécité ;
- Les titulaires Franciliens d'une Carte d'Invalidité de l'ONAC** à simple barre rouge accompagnée d'un couple;
- Les titulaires (et leur guide) d'une Carte d'Invalidité de l'ONAC** à double barre rouge ou bleue présentée seule, sur présentation de leur carte.
- Les personnes amputées des deux mains non accompagnées.

*** ONAC : Office national des anciens combattants*

L'achat des titres de transport

Vous pouvez acheter la plupart des titres de transport :
- Sur les distributeurs automatiques des stations de métro, des gares du RER, des stations du tramway et de certains arrêts de bus ;
- Aux guichets de vente des stations de métro, des gares du RER ;
- Chez des commerçants agréés signalés par un panneau ou un visuel RATP.

Attention : dans les files d'attente, merci de respecter la priorité pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite (article 65 de la loi n°2005-102).

Les moyens de paiement
Vous pouvez régler vos achats:
- En espèces (dans les bus, merci de faire l'appoint) ;
- Par carte bancaire (à partir de 1 €) ;
- Par chèque (minimum 15 €) ;
- Dans le cas d'un paiement par chèque, une pièce d'identité munie d'une photo vous sera demandée. Des 80 €, deux justificatifs d'identité seront nécessaires.
- Par Chèque Mobilité qui permet d'acheter des billets ou forfaits plein tarif aux guichets et chez les commerçants agréés.

A noter :
Les Chèques Mobilité ne sont pas acceptés en paiement des Forfaits Navigo Solidarité.
Le conducteur de bus n'accepte que les espèces, à l'exception de RoissyBus où la carte bancaire est également acceptée.
Dans les comptoirs d'information, notre agent accepte uniquement la carte bancaire. Pour tout autre mode de paiement, se rendre dans une agence commerciale.

Les infractions à la législation relative au paiement par chèque font l'objet d'un traitement informatisé.
Pour obtenir la communication des données à caractère personnel vous concernant et, le cas échéant, exercer votre droit de rectification, reportez-vous au paragraphe « Exercice du droit d'accès » de cette affiche pour en connaître la procédure.

Remboursement

Seuls les forfaits Navigo et Navigo Solidarité non utilisés peuvent être complétement ou partiellement remboursés sous certaines conditions.
Présentez-vous à l'un de nos agents en guichet ou comptoir d'information pour faire supprimer le forfait de votre carte et obtenir un reçu de suppression à envoyer à l'adresse ci-dessous. Le remboursement sera complet si le forfait est supprimé avant le début de validité du forfait. Le remboursement sera partiel (50%) si le forfait est supprimé dans les deux premiers jours de la semaine de validité, ou dans les dix premiers jours du mois de validité, pour raison de maladie, de licenciement ou de changement imposé de lieu de travail. Dans ce cas vous devez obligatoirement joindre un certificat médical ou une attestation de votre employeur au reçu de suppression.

La demande de remboursement est à envoyer à :
Service Clientèle RATP • TSA 81250 • 75564 Paris Cedex 12

Utilisation du réseau RATP

La validation des titres de transport
Vous devez obligatoirement et systématiquement valider un titre de transport valable lorsque vous entrez dans le métro, le bus, le RER, le tramway et le funiculaire.

- Un titre de transport chargé sur une carte se valide en approchant la carte du centre de la cible violette située sur l'appareil de contrôle sans la sortir de son étui ni l'appuyer sur la cible.
- Un titre de transport sur coupon magnétique se valide en introduisant le coupon dans la fente de l'appareil de contrôle prévue à cet effet. Si l'appareil de contrôle refuse la validation, adressez-vous tour de suite à l'un de nos agents en guichet ou comptoir d'information pour faire réaliser un diagnostic de votre carte ou de votre coupon magnétique, ou au conducteur du bus pour faire vérifier la validité de votre titre de transport.

Attention : En l'absence de validation, vous êtes en infraction.

Vous devez être en possession du coupon magnétique ou bon état (non altéré, non chiffonné) ou de votre carte validée en entrée jusqu'à la sortie effective de la zone contrôlée (après franchissement des portes de sortie ou des appareils de contrôle de sortie).
Certains titres sont utilisables une ou plusieurs journées consécutives. Une journée commence à 0h00 et se termine à 23h59.

Attente sur les quais
Veuillez vous tenir éloigné de la bordure des quais, en arrière de la bande podotactile.

Fermeture des portes
La fermeture des portes est annoncée par un signal sonore. Dès qu'il fonctionne, merci de ne plus descendre, ni monter, ni gêner la fermeture.

Stations en courbe
Dans certaines stations, la voie est en courbe, ce qui peut créer un vide entre le quai et la voiture. Soyez attentif à la montée et à la descente de voiture.

Le voyage sur les réseaux métro, RER et SNCF Transilien
Dans le métro et le RER, votre voyage est le parcours que vous effectuez sans interruption entre le point de départ et le point de destination en utilisant une ou plusieurs lignes en correspondance. Toute sortie du réseau (franchissement des lignes de contrôle de sortie ou des portes de sortie) est considérée comme une interruption. Ainsi, vous ne pouvez pas interrompre votre parcours en cours de route, puis le reprendre, sans payer à nouveau le prix d'un voyage. Il vous effectuez un parcours moins long que celui prévu par votre titre de transport, vous ne pouvez pas vous faire rembourser.
Votre titre de transport doit être valable pour l'ensemble du parcours même s'il comporte une partie RATP et une partie SNCF Transilien. Vous devez vous le procurer au point de départ de votre voyage.

Les correspondances RATP–SNCF Transilien
Le plupart des titres de transport sont utilisables à la fois sur le réseau de la RATP et celui de SNCF Transilien. Ils comportent les mentions RATP et SNCF Transilien.

Les stations et gares en correspondance
Selon la disposition des lieux, la correspondance entre une station ou gare RATP et une gare SNCF Transilien peut s'effectuer de différentes façons :
- Directement par les salles et couloirs de correspondance sans sortir de la zone sous contrôle ;
- Par un passage en dehors de la zone sous contrôle ;
- Par la voie publique, dans certains cas indiqués sur les plans distribués dans les stations.

Les titres RATP–SNCF Transilien
Les titres de transport RATP–SNCF Transilien sont considérés sur le parcours RATP comme des titres RATP et sur le parcours SNCF Transilien comme des titres SNCF Transilien. Sur les parcours RATP, leurs conditions d'utilisation sont définies sur cette affiche et dans les conditions générales d'utilisation des titres correspondants. Pour les parcours SNCF Transilien, elles sont définies dans les documents SNCF Transilien.
En ce qui concerne les billets, vous ne pouvez les utiliser que pour un seul voyage, et non pour plusieurs voyages séparés dans le temps. Vous devez donc les enregistrer dans le métro ou le RER pour vous permettre de vous continuerez en SNCF Transilien et inversement.
Vous pouvez obtenir un billet RATP–SNCF Transilien à tarif réduit 50% si vous bénéficiez de ce taux de réduction sur chacun des deux réseaux. Vous pouvez utiliser vos billets indifféremment dans un sens ou dans l'autre, dans la limite du parcours indiqué.

Les places prioritaires
Les places prioritaires sont réservées par rang de priorité aux personnes suivantes :
1.Mutilés de guerre et mutilés militaires ;
2.Aveugles civils ;
3.Invalides du travail ;
4.Infirmes civils avec station debout pénible ;
5.Femmes enceintes ;
6.Personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans ;
7.Infirmes civils sans précision de la station debout pénible ;
8.Personnes titulaires de la carte station debout pénible ;
9.Personnes âgées de 75 ans et plus.

Les chiens, les animaux
Les animaux ne sont autorisés sur les réseaux de transport en commun que dans les cas suivants :
- Les animaux de petite taille, convenablement enfermés dans des sacs ou paniers, à condition qu'ils ne puissent ni salir ni incommoder les autres voyageurs (dimension maximale des sacs ou paniers : 45 cm);
- Les chiens guides d'aveugles ou d'assistance en activité, répétables par un harnais spécial, un gilet bleu ou des sacoches ;
- Les chiens guides d'aveugle ou d'assistance en formation repérables par un gilet bleu.

Sur demande de l'agent RATP l'accompagnant d'un chien guide d'aveugle ou d'assistance doit être en mesure de présenter selon les situations une carte d'invalidité, de priorité, d'éducateur, de «Famille d'accueil» ou de certificat d'identification du chien.
- Les autres chiens tenus en laisse et muselés uniquement dans le RER et le métro.

Attention : Pour un chien muselé et tenu en laisse voyageant sur le RER et le métro, vous devez être en possession, en plus de votre titre de transport, d'un billet à tarif réduit correspondant au parcours réalisé et validé lors de l'entrée sur les réseaux RER et métro. Dans les autres cas, l'animal voyage gratuitement.

Le transport des bagages, des objets volumineux et des poussettes
Les objets, bagageux ou volumineux sont interdits (bouteille de gaz, produit inflammable, objet contondant, coupant...).
Les poussettes doivent rester sous la responsabilité de leur propriétaire et ne doivent pas rester sans surveillance.

Pour vous rendre service, sans gêner les autres voyageurs, il vous est permis d'emporter :
Dans le métro, le RER et le funiculaire de Montmartre :
- Les valises, sacs ou paquets divers (dimension maximale inférieure à 75 cm)
- Les paquets longs de 2 m au plus, mais se mesurant plus de 20 cm dans leurs autres dimensions (skis, par exemple) à condition que vous les teniez verticalement;
- Les poussettes d'enfant de préférence pliées.

Dans les bus et les tramways :
- Les paquets ou bagages, que vous pouvez porter, dès lors que vous ne gênez pas les autres voyageurs et la circulation dans le bus.
- Les poussettes (sous certaines conditions cumulatives) :
- Deux poussettes dépliées maximum dans les bus standards et articulés (12m et 18m), une seule poussette dépliée dans les bus à gabarit réduit (midibus et minibus).
- La montée avec poussettes pliées s'effectue par la porte avant du bus.
- L'accès des poussettes dépliées peut s'effectuer par la porte centrale du bus, sous réserve de l'accord du conducteur et de la validation du titre de transport.

Les réclamations

Si vous souhaitez nous faire part de vos remarques ou bien déposer une réclamation, vous pouvez contacter le Service Clientèle de la RATP sur le site Internet ratp.fr/ rubrique « contacts » ou par courrier à l'adresse suivante :
Service Clientèle RATP • TSA 81250 • 75564 Paris Cedex 12.

Vous pouvez également utiliser un Formulaire Réclamation disponible dans chaque gare, station et comptoirs d'information.
La réponse vous est adressée par courrier ou courriel dans le délai d'un mois.

Si après une réclamation écrite, la réponse donnée par le service clientèle de la RATP ne vous convenait pas, ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de votre réclamation écrite, vous pouvez avoir recours à la médiation. Reportez-vous au paragraphe « Médiation RATP » de cette affiche pour en connaître la procédure.

Les réclamations adressées à la RATP font l'objet d'un traitement informatique. Pour plus d'information, reportez-vous au paragraphe « Exercice du droit d'accès » de cette affiche.

S'informer

Pour faciliter vos déplacements, nous mettons à votre disposition des services d'informations accessibles à distance et réctualisés en permanence.

Sur Internet
Le site Internet ratp.fr vous informe en temps réel sur l'état du trafic RATP et SNCF Transilien et vous permet de faire une recherche d'itinéraire. Vous y trouverez également des plans des réseaux RATP des plans de quartier, des informations sur les titres et tarifs de transport, une rubrique accessibilité.

Par téléphone
Le 34 24 (service gratuit + prix appel) propose, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, des informations générales sur l'ensemble des transports urbains en Ile-de-France. De 7h à 21h du lundi au vendredi et de 9h à 17h les samedis, dimanches et jours fériés, il offre également la possibilité de dialoguer avec un téléconseiller, pour établir un itinéraire d'adresse à adresse et toutes informations personnalisées.
Le 32 46 (service 0,80 €/minute + prix appel) : appeler le Service des Objets trouvés RATP Pour savoir si un objet a été retrouvé sur le réseau. Des téléconseillers sont à votre disposition de 7h à 21h du lundi au vendredi et de 9h à 17h les samedis, dimanches et jours fériés.

Sur votre mobile
L'application mobile RATP vous permet d'optimiser vos déplacements en Ile-de-France: vous pouvez recevoir gratuitement des alertes personnalisées en cas de perturbation sur vos lignes habituelles, trouver le meilleur itinéraire, géolocaliser autour de vous les stations et gares du réseau, consulter les horaires en temps réel, consulter les plans de lignes et du réseau RATP.

Sur les réseaux sociaux
La RATP propose des comptes Twitter pour vous renseigner en temps réel sur les perturbations du réseau.

Dans les stations et les gares RATP
La signalétique de l'ensemble des réseaux RER, métro, tramway et bus, forme un ensemble de signes et de couleurs cohérents, facilitant le repérage et les déplacements.
Des écrans d'information sont également disponibles dans nos stations et gares pour vous informer en temps réel sur les prochains horaires de passage des RER, métro, tramways et bus ainsi qu'sur l'état du trafic sur le réseau RATP.
Des plans de réseaux sont affichés dans toutes les stations de RER, métro, tramway et aux principaux points d'arrêt de bus. Ils sont à votre disposition dans l'ensemble de nos points de vente. Des plans de quartier vous aident également à mieux vous repérer une fois arrivé à destination

Médiation RATP

En cas de litige lié à une réclamation client, après réponse du service clientèle de la RATP dont vous ne seriez pas satisfait ou en l'absence de réponse du service clientèle dans un délai d'un mois à compter de votre réclamation écrite, vous pouvez saisir par écrit le Médiateur de la RATP, dans un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite auprès de la RATP ou dans le cas particulier des infractions, dans un délai de deux mois à compter de la date de l'infraction, sur le site Internet mediateur.ratp.fr ou à l'adresse suivante :
Médiateur de la RATP • LAC LC12 • 54 quai de la Rapée • 75599 Paris Cedex 12.

Pour plus d'informations sur les activités du Médiateur de la RATP, vous pouvez également consulter le site Internet mediateur.ratp.fr

Exercice du droit d'accès

Différents sujets évoqués sur cette affiche font l'objet d'un traitement informatisé. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir la communication des données à caractère personnel la concernant et, le cas échéant exercer son droit de rectification.

Ce droit d'accès peut s'exercer auprès du correspondant Informatique et Libertés de la RATP, soit par courrier électronique à cil-ratp@ratp.fr, soit par courrier à l'adresse suivante :
CIL RATP • LAC JV27 • 13, rue Jules Vallès • 75547 Paris Cedex 11.
Toute demande doit être accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité.

Information et contacts RATP

Internet
@ ratp.fr

applis RATP

@ClientsRATP

Téléphone
Service clientèle
34 24 Service gratuit + prix appel

Objets trouvés
32 46 Service 0,80 €/min + prix appel

Courrier
RATP
Service clientèle
TSA 81250
75564 Paris cedex 12

En station
Les agents RATP sont à votre disposition en station ou en gare.
N'hésitez pas à les contacter directement ou en utilisant les bornes d'appel.

À ces deux numéros, vous pourrez joindre un conseiller du lundi au vendredi de 7:00 à 21:00, le week-end et les jours fériés de 9:00 à 17:00

Information CO_2

Établi conformément au décret n°11-1336 du 21.11.2011

RER 3,9 g CO_2
M 3,8 g CO_2
T 3,3 g CO_2
BUS 96,5 g CO_2

L'empreinte carbone de votre voyage correspond aux émissions de $C